

**Регламент оказания услуг телевидения
(услуг связи для целей кабельного вещания)**

пос. Дзуреченск

Общество с ограниченной ответственностью «АйТи сервис», имеющее лицензию Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций № 105097 на оказание услуг связи для целей кабельного вещания сроком действия с 13.11.2012 по 13.11.2017, именуемое в дальнейшем «Оператор», в лице Генерального директора, действующего на основании Устава, с одной стороны, и физическое лицо, реквизиты которого указаны в Договоре, за плату пользующееся услугами связи для целей кабельного вещания, именуемое в дальнейшем «Абонент», при совместном наименовании Стороны, заключили договор (далее - Договор) о нижеследующем. Настоящим Регламентом (далее - Регламент) определяется порядок взаимоотношения Сторон при оказании Оператором Услуг Абоненту с помощью СТВ. Отношения между Абонентом и Оператором регулируются нормами федерального законодательства, Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и/или радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 г. № 785, и Договором.

1. Основные понятия и определения

Сеть связи телевидения (далее по тексту «СТВ») - сеть связи для распространения программ телевидения, являющаяся собственностью Оператора или находящаяся в его ведении на ином законном праве.

Услуги – услуги связи, оказываемые Оператором Абоненту, для целей кабельного вещания (предоставление Абоненту доступа к СТВ, предоставление в постоянное пользование Абонентской линии, осуществление доставки выбранного Абонентом пакета до Пользовательского (оконечного) оборудования).

Абонент – физическое совершеннолетнее лицо, с которым заключен Договор.

Оператор (ООО «АйТи сервис») – юридическое лицо, осуществляющее лицензионную деятельность по оказанию Услуг Абонентам с использованием СТВ.

Пакет (пакет сигналов телепрограмм) – совокупность электрических сигналов телевизионных программ, формируемых как единое целое для предоставления Услуг на основании Договора.

Абонентская линия – линия связи, соединяющая средства связи СТВ через Абонентскую распределительную систему с Пользовательским (оконечным) оборудованием.

Абонентская распределительная система – совокупность физических цепей и технических средств (в том числе проходных усилителей, разветвителей, абонентских розеток и иных коммутационных элементов), расположенных в Помещении абонента через которые Пользовательское (оконечное) оборудование подключается к средствам связи СТВ.

Помещение абонента – жилое помещение, принадлежащее Абоненту на праве собственности или переданное Абоненту по договору социального найма, а так же помещения, являющиеся общим имуществом в многоквартирном доме.

Пользовательское (оконечное) оборудование (или Абонентское оборудование) – технические средства (в том числе телевизионный приемник), предназначенные для приема, обработки и воспроизведения сигналов телепрограмм.

Дополнительное оборудование – оборудование, необходимое Абоненту для получения Услуг Оператора: цифровой терминал, карта условного доступа и иное оборудование, указанное Оператором в Прейскуранте.

Предоставление Абоненту доступа к СТВ – совокупность действий Оператора, оказывающего Услуги по формированию Абонентской линии и подключению с ее помощью Пользовательского (оконечного) оборудования через Абонентскую распределительную систему к средствам связи СТВ.

Прейскурант – документ, которым Оператор устанавливает состав и цены Услуг, оказываемых Оператором по Договору, а также условия тарификации по каждой Услуге.

Период оказания Услуг – периодом оказания услуг для проведения финансовых расчетов по Договору является календарный месяц.

Договор – договор об оказании услуг связи ООО «АйТи сервис»

2. Порядок предоставления услуг

- 2.1. Между Абонентом, нуждающимся, в услугах телевидения и Оператором заключается Договор об оказании услуг связи Оператора.
- 2.2. Для заключения Договора на предоставление услуг связи, Абонент представляет Оператору документы, перечень которых утверждается Оператором и не противоречит законам РФ.
- 2.3. Перед заключением договора Абоненту необходимо ознакомиться с условиями Договора на предоставление услуг связи, Регламента и Прейскуранта.
- 2.4. Подписание Договора означает согласие Абонента со всеми условиями Договора, Регламента и Прейскуранта.
- 2.5. Оператор оказывает Абоненту Услуги на условиях, определяемых Договором, а Абонент обязуется оплачивать оказываемые Услуги на условиях, определенных Договором.
- 2.6. Кабель внутри квартиры является собственностью Абонента, и, в случае выхода из строя, замена или ремонт осуществляются по Прейскуранту дополнительных услуг.
- 2.7. Другое оборудование, установленное Оператором вне квартиры, необходимое для работы Абонента в сети, являются собственностью Оператора.
- 2.8. Обязательным условием предоставления услуг по договору является положительный баланс Абонента на лицевом счете, и подписание сторонами Акта выполненных работ по подключению Оператором оборудования Абонента к СТВ.

3. Порядок подключения к СТВ

- 3.1. Для заключения Договора заявитель подает Оператору Заявление по форме, утвержденной Оператором, в офисах Оператора (местах работы с Абонентами) по адресам, указанным на официальном сайте Оператора www.icom.net.ru. Оператор производит регистрацию заявления.
- 3.2. Оказание Услуг возможно только при наличии у Оператора технической возможности Предоставления Абоненту доступа к СТВ, а так же при наличии у гражданина, желающего заключить Договор, исправной Абонентской распределительной системы и Пользовательского (оконечного) оборудования. Оператор в Прейскуранте может устанавливать характеристики такого Пользовательского (оконечного) оборудования. Оператор может предоставить Абоненту Дополнительное оборудование. Порядок предоставления Оборудования Оператором является неотъемлемой частью Договора.
- 3.3. Для Предоставления Абоненту доступа к СТВ Абонент может использовать имеющуюся у него Абонентскую распределительную систему или проложить новую. С целью обеспечения качества предоставления Услуг Абонентская распределительная система должна соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, а также должна отвечать рекомендациям Оператора.
- 3.4. Параметры телевизионных сигналов Абонентской распределительной системы на ее выходе должны соответствовать действующим нормам и правилам. В противном случае Абонент не вправе предъявлять претензии Оператору по качеству оказываемых Услуг.
- 3.5. Оператор обязуется предоставить доступ к СТВ в течение 7 дней с момента заключения Договора. В случае если для предоставления доступа к СТВ Оператору необходимо провести дополнительные работы повышенной сложности, Оператор вправе перенести сроки предоставления доступа к СТВ и такой перенос не будет считаться нарушением сроков по Договору.
- 3.6. По факту предоставления Абоненту доступа к СТВ подписывается Акт сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ). В случае отказа от подписания Акта сдачи-приемки оказанных услуг (выполненных работ) Абонент обязан свои замечания по выполненным работам изложить в письменном виде. При отсутствии в течение 7 (семи) дней с момента подписания заявления о заключении Договора Абонентом претензий к качеству выполненных работ, направленных Оператору в письменной форме, работа, выполненная Оператором по предоставлению доступа к СТВ, считается выполненной надлежащим образом, в согласованные сроки и принятой Абонентом.
- 3.7. Абонент вправе изменить адрес/адреса подключения Пользовательского (оконечного) оборудования к СТВ Оператора при наличии технической возможности, оставив соответствующую заявку Оператору.

4. Права и обязанности сторон

4.1. Оператор обязуется:

- 4.1.1. Оказывать Абоненту Услуги в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и/или радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 г. № 785, лицензией и Договором.
- 4.1.2. Доставлять до Пользовательского (оконечного) оборудования Пакет сигналов телепрограмм, соответствующий технологическим параметрам, установленным действующим законодательством РФ.
- 4.1.3. Создать и обслуживать систему информационно-справочного обслуживания Абонентов в целях предоставления сведений об Operаторе, а также информации, необходимой для заключения и исполнения Договора.
- 4.1.4. Информировать о проведении профилактических работ сроком более 4-х часов. Operатор уведомляет Абонента на своем официальном сайте, либо путем рассылки соответствующей информации на мобильный номер или адрес электронной почты Абонента, зафиксированный в расчетно-информационной системе Operатора.
- 4.1.5. В случае поступления заявки от Абонента об ухудшении качества приема, либо отсутствии приема телевизионных сигналов Operатору, осуществить все необходимые мероприятия для восстановления качества приема в срок не более 7(семи) рабочих дней, с момента регистрации заявки на устранение неисправностей в работе СТВ, оформленной в офисах Operатора (в местах работы с Абонентами) с понедельника по пятницу с 11:00 до 20:00, либо по телефону (343) 345-96-14 с 9:00 до 21:00 по местному времени, за исключением срока ремонтных работ, если неработоспособность сети связи Operатора вызвана грозами и/или иными стихийными бедствиями, вандализмом, введением в действие законодательных, нормативных актов, введение в действие актов государственных органов (в том числе органов местного самоуправления) или действие непреодолимой силы, отодвигает исполнение обязательств на срок, в течение которого имеет место такое действие. При выявлении неисправности Абонентской распределительной системы, для устранения которой требуется замена существующей Абонентской распределительной системы на новую либо ее ремонт, Operатор принимает заявку на такую работу и выполняет ее в соответствии с действующим Прейскурантом.
- 4.1.6. Информировать Абонента о любых изменениях в Прейскуранте на Услуги и Договоре любым доступным для Operатора способом не менее чем за 10 дней до введения изменений.

4.2. Operатор имеет право:

- 4.2.1. Менять частотное распределение телевизионных сигналов в СТВ.
- 4.2.2. Изменять состав Пакета с уведомлением Абонента любым доступным для Operатора способом, в том числе через печатные средства массовой информации и (или) путем размещения информации на официальном сайте Operатора www.icom.net.ru, не менее чем за 10 дней до такого изменения.
- 4.2.3. При проведении профилактических работ прерывать предоставление Услуг Абоненту, на срок не более 8 часов один раз в месяц. О проведении профилактических работ Operатор обязан проинформировать Абонента любым доступным ему способом не менее чем за 24 часов.
- 4.2.4. Вносить изменения в условия Договора и в Прейскурант, уведомив Абонента любым доступным ему способом, в том числе через печатные средства массовой информации и (или) путем размещения информации на официальном сайте Operатора www.icom.net.ru, не менее чем за 10 (десять) дней до их вступления в силу.

4.3. Абонент обязуется:

- 4.3.1. Оплачивать Услуги в соответствии с Договором.
- 4.3.2. Соблюдать порядок и условия пользования Услугами Operатора в соответствии с Договором.
- 4.3.3. Не уступать и не передавать третьему лицу права и обязанности по данному Договору.
- 4.3.4. Не использовать предоставленные Operатором Услуги в коммерческих целях, а также не использовать Пакет или его части в целях публичного показа.
- 4.3.5. Содержать в исправном состоянии Абонентскую распределительную систему и Пользовательское (оконечное) оборудование, находящееся в Помещении абонента и своевременно информировать Operатора о неисправности Абонентской распределительной системы.
- 4.3.6. Согласовывать время посещения специалистами Operатора для устранения неисправностей и/или профилактического осмотра Абонентской распределительной системы, обеспечивать беспрепятственный доступ специалистов Operатора к Абонентской распределительной системе.
- 4.3.7. Не менее чем за 10 (Десять) календарных дней письменно известить Operатора о предполагаемом изменении места жительства, а также своевременно уведомлять Operатора об изменении каких-либо его личных данных, указанных в Договоре не позднее 15 дней с момента таких изменений.

4.4. Абонент имеет право:

- 4.4.1. Получать от Operатора полную и достоверную информацию об Услугах.
- 4.4.2. Абонент может получать информацию о балансе своего Лицевого счета и оказанных услугах по телефону (343) 345-96-14 или в местах работы с Абонентами с понедельника по субботу с 11-00 до 20-00.

- 4.4.3. В случае изменений условий Договора Оператором (в том числе в случае изменения цен на Услуги) либо присоединиться к условиям измененного Договора, оплатив Услуги Оператора и/или продолжая пользоваться Услугами после уведомления в установленном настоящими Правилами порядке либо расторгнуть действующий Договор.
- 4.5. Абонент фактом заключения Договора дает свое согласие на размещение оборудования Оператора, необходимого для оказания Услуг по Договору в помещениях Абонента (включая, но, не ограничиваясь, на конструкциях и элементах здания, в которых проживает Абонент, равно как и в самом здании). Абонент, являющийся собственником жилого помещения, в котором ему оказываются услуги связи, фактом заключения Договора, в соответствии со ст.36 Жилищного кодекса РФ, даёт согласие Оператору на размещение оборудования связи и линий связи, прокладку и эксплуатацию сети связи и оборудования связи в нежилых помещениях, принадлежащих ему на праве общей долевой собственности и указанных в п. 1 ст. 36 Жилищного кодекса РФ, дома, где оказываются услуги связи Абоненту.
- 4.6. Абонент предоставляет Оператору право в целях исполнения Договора производить обработку сведений, включая персональные данные Абонента, полученных Оператором (в том числе путем привлечения информационных расчетных центров). Фактом заключения Договора Абонент дает согласие на обработку персональных данных. При этом форма такого согласия признается Абонентом и Оператором письменной.
- 4.7. Абонент согласен получать от Оператора SMS оповещения, а также сообщения от Оператора, связанные с исполнением Договора.
- 4.8. Иные права и обязанности Сторон по Договору определены Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и/или радиовещания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 г. №785.
- 4.9. Фактом заключения Договора и/или пользования Услугами Оператора Абонент дает свое предварительное согласие на получение рекламы, распространяемой Оператором по сетям электросвязи любым способом и всеми техническими средствами, доступными Оператору. Абонент вправе отказаться от распространения рекламы по сетям электросвязи. Для этого ему необходимо подать письменное заявление в офисе Оператора (в местах работы с абонентами).
- 4.10. Оператор за свой счет производит текущее техническое обслуживание и ремонтные работы на всем протяжении СТВ. Абонент обеспечивает доступ Оператора для проведения указанных работ в Помещениях Абонента.
- 4.11. При обнаружении ухудшения качества телевизионного изображения и/или звука Абонент имеет право лично обратиться в офис Оператора либо по телефону (343) 345-96-14 с 11-00 до 20-00 с понедельника по субботу и оформить заявку на устранение неисправностей в работе СТВ.
- 4.12. Жалобы на неудовлетворительную работу СТВ подлежат удовлетворению только в случае оформления заявки от Абонента Оператору, поданной в соответствии с п. 4.11. настоящих Правил.

5. Порядок расчетов

- 5.1. Стоимость услуг, предоставляемых Оператором, исчисляется на основании действующего Прейскуранта и выбранным Абонентом тарифа. Цены на услугу указываются в рублях, включая налоги. Прейскурант размещается на сайте Оператора. Также в Прейскуранте могут быть указаны условия, определяющие предоставление конкретной услуги.
- 5.2. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей оплата услуг производится безналичным способом (через банк) или наличным способом (через кассу Оператора).
- 5.3. За минимальный расчетный период, по истечении которого производится расчет за предоставленные услуги, принимается календарный месяц.
- 5.4. списание Абонентской платы может производиться ежедневно равными долями в течение расчетного периода.
- 5.5. При наличии на первое число расчетного периода предоплаты на счету Абонента, абонентская плата за услугу списывается полностью вне зависимости от наличия трафика.
- 5.6. При наличии отрицательного баланса лицевого счета Абонента при поступлении денежных средств, в первую очередь погашается ранее возникшая задолженность Абонента перед Оператором.
- 5.7. Абонент принимает на себя ответственность за уплату всех налогов и сборов, связанных с использованием услуги и покупками через услугу.
- 5.8. Перерасчет Абонентской платы за прошедший месяц производится путём возврата денежных средств на лицевой счёт Абонента, если услуги Оператора были Абонентом своевременно оплачены, но не предоставлялись по вине Оператора на срок свыше **24 часов**. Согласно п.4.1.5. настоящего Регламента, отсчёт часов (дней) начинается с момента регистрации ремонтной заявки в системе Оператора

5.9. Перерасчёт производится за все дни отсутствия связи, с момента регистрации заявки на ремонт в технической службе Оператора. После возобновления предоставления услуг связи, в течение 14 дней, Абоненту необходимо подать письменное заявление в офисе Оператора, на перерасчет услуг.

5.10. Возврат денежных средств за бесплатные услуги не может быть произведён в силу их нулевой стоимости.

5.11. Если Абонент не оплачивает задолженность в течение 6 (шести) месяцев с момента письменного уведомления Абонента Оператором о её возникновении на его лицевом счете Абонента, указанное обстоятельство будет означать односторонний отказ Абонента от исполнения Договорных обязательств. При этом договорные отношения между Оператором и Абонентом прекращаются, Оператор полностью расформировывает технологическую схему поддержки услуг. Возобновление предоставления услуг влечет необходимость оплаты задолженности и новой оплаты за подключение.

5.12. В разделе "Назначение платежа" всех платежных документов Абонента обязательна ссылка на номер его Договора.

5.13. Платежи по Договору в кассу Оператора принимаются в рабочее время и заносятся в течение текущего рабочего дня.

6. Ответственность Сторон

6.1. Стороны несут ответственность за исполнение обязательств по Договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе с Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и/или радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22.12.2006 г. № 785.

6.2. Оператор не несет ответственность в случае, если неисполнение Оператором обязательств по Договору было вызвано:

6.2.1. неисполнением Абонентом обязательств, предусмотренных Договором или его неправомерными действиями;

6.2.2. причинами независящими от Оператора (форс-мажор);

6.2.3. технической неисправностью, некачественной настройкой, техническими решениями или нарушениями правил эксплуатации Пользовательского (оконечного) оборудования;

6.2.4. низким качеством телевизионного изображения, которое вызвано технической неисправностью или некачественной настройкой, а также техническими решениями, заложенными в принципиальной электрической схеме Пользовательского (оконечного) оборудования, а также неудовлетворительным техническим состоянием Абонентской распределительной системы вследствие несоблюдения Абонентом требований Оператора и действующих норм и правил монтажа и эксплуатации;

6.2.5. перерывами в работе активного оборудования СТВ, вызванными прекращением подачи электроэнергии у Абонента.

6.3. Самовольное подключение Абонентской распределительной системы к СТВ недопустимо и преследуется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. Запрещается использование видеозаписи аудиовизуального произведения путем ее показа в месте, открытом для свободного посещения, или в месте, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи.

7. Срок действия Договора

7.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Абонентом и действует неопределенный срок.

7.2. Стороны вправе расторгнуть Договор по обоюдному согласию, при этом инициатор расторжения Договора предупреждает об этом другую сторону за 10 дней до даты такого расторжения. При расторжении Договора Стороны производят взаиморасчеты по Договору.

7.3. Абонент вправе в одностороннем порядке отказаться от Услуг Оператора (расторгнуть Договор). Отказ от услуг Оператора осуществляется на основании личного письменного заявления Абонента. Датой расторжения Договора будет дата следующего рабочего дня после регистрации заявления Абонента о расторжении Договора Оператором (или дата, указанная Абонентом в заявлении, если эта дата позднее даты регистрации заявления Оператором).

7.4. Договор, может быть расторгнут по инициативе Оператора в одностороннем порядке в следующих случаях:

7.4.1. Нарушения Абонентом требований, связанных с оказанием Услуг, установленных Федеральным законом "О связи", Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и/или радиовещания или Договором. В этом случае Оператор вправе приостановить оказание Услуг до устранения нарушения, уведомив об этом Абонента. В случае не устранения такого нарушения по истечении 6 месяцев с момента получения Абонентом от Оператора уведомления в

письменной форме о намерении приостановить оказание Услуг, Оператор связи в одностороннем порядке вправе расторгнуть Договор.

7.4.2. в случае прекращения оказания Услуг, предусмотренных Договором, уведомив об этом Абонента не позднее, чем за 10 (десять) дней до даты прекращения оказания Услуг.

8. Форс-мажор

8.1. Оператор не несет ответственности перед Абонентом за невыполнение обязательств по Договору в случае появления обстоятельств, возникших помимо воли и желания Оператора и которые нельзя было предвидеть или избежать, включая, но не ограничиваясь:

- непредусмотренный выход из строя или нарушение нормального функционирования оборудования, с помощью которого ведется вещание телевизионных каналов, входящих в Пакет, не по вине Оператора;
- перерывами в работе оборудования СТВ, связанными с изменением условий окружающей среды, влияющих на качество Услуг.

9. Прочие условия

9.1. Порядок предъявления и рассмотрения претензий, возникших в связи с исполнением Договора, определен Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного и/или радиовещания, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2006 № 785. Место получения ответа на претензию – офис Оператора. Информация о местонахождении офиса размещена на официальном сайте Оператора (www.icom.net.ru).

9.2. Если иное не установлено Договором, предусмотренные в нем заявления, сообщения, уведомления и претензии Абонента должны предоставляться в офисы Оператора (места работы с Абонентами) в письменном виде. Все претензии Абонента рассматриваются Оператором в срок, установленный действующим законодательством РФ.

9.3. Настоящий Регламент является неотъемлемой частью Договора.